

Anlage 1

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

Nahverkehrskonzept Stadt Rheine

Das Nahverkehrskonzept der Stadt Rheine ist unter dem folgenden Link abrufbar:

<https://www.rheine.de/stadtentwicklung-wirtschaft/mobilitaet-und-verkehr/komm-rheine/7273.OePNV.html>

Anlage 2

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

Nahverkehrsplan Kreis Steinfurt

Der Nahverkehrsplan des Kreises Steinfurt ist unter folgendem Link abrufbar:

<https://www.bus-und-bahn-im-muensterland.de/de/zvm/zvm-bus/nahverkehrsplan.php>

Liniennetzpläne

Hinweis:

Die Liniennetzpläne werden bis zum Inkrafttreten des öDA am 01.01.2026 erstellt und diesem als **Anlage 3** beigelegt.

Weitere qualitative/quantitative Pflichten

Angabe der mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag über das Linienbündel 2 „Rheine“ verbundenen Anforderungen

Ergänzend zu den Angaben der **Anlage 1** (dem Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine als Bestandteil des Nahverkehrsplans des Kreises Steinfurt) gelten für die VSR die weiteren, im Folgenden konkretisierten, Anforderungen an die Erbringung der öffentlichen Personenverkehrsdienste auf dem Gebiet der Stadt Rheine.

1. Anforderungen für Fahrplan und Fahrplan-Standards

Die zu erbringenden Verkehrsdienste haben in Hinblick auf die Linienführung, zu bedienende Haltestellen, Betriebszeiten, Takte / Fahrtenanzahl folgende Anforderungen einzuhalten:

1.1. Linienbündel (Zielnetz)

Stadtbuslinien

- Linie C1: Bustreff – Kümpersdorf
- Linie C2: Bustreff – Schotthock
- Linie C3: Bustreff – Altenrheine
- Linie C4: Bustreff – Marienkirche
- Linie C5: Bustreff – Eschendorf
- Linie C6: Bustreff – Elte/ Mesum
- Linie C7: Bustreff – Hauenhorst/ Mesum
- Linie C8: Bustreff – Waldhügel
- Linie C9: Bustreff – Dutum
- Linie C10: Bustreff – Wadelheim
- Linie C11: Bustreff – Königsesch
- Linie C12: Bustreff – Saline/ Naturzoo
- Linie 269: Rheine, Tacke-Siedlung – Konradsschule

G-Linie

- Linie G1: Bustreff – Gewerbegebiet Nord

Sprinterlinien (Vormittagssprinter, Abendsprinter)

- Linie A: Altenrheine – Bustreff
- Linie B: Eschendorf – Bustreff
- Linie C: Dutum – Bustreff
- Linie D: Königsesch – Bustreff

Sonderlinienverkehre (§ 43 PBefG)

- Kirmespendel: Rheine, Abzw. Lindenstraße – Rheine, Abzw. Bäckerstraße

1.2. Bedienungsangebot

Das nachfolgend dargestellte Bedienungsangebot entsprechend der Vorgaben zum Zielnetz in Kapitel 5 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine ist durch die VSR sicherzustellen (vgl. Tabelle 1 und 2). Im Übrigen gelten die Vorgaben zur Fahrthäufigkeit/Taktung in Kapitel 2.1.1 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

Tabelle 1: Bedienungsangebot

Angebot an Werktagen		
bis 06:00 Uhr	ca. 06:00 – ca. 20:00 Uhr	ca. 20:00 – ca. 22:00 Uhr
	Linie C1 (30'-Takt)	Abendsprinter A (60'-Takt)
	Linie C2 (30'-Takt)	Abendsprinter B (60'-Takt)
	Linie C3 (30'-Takt)	Abendsprinter C (60'-Takt)
	Linie C4 (30'-Takt)	Abendsprinter D (60'-Takt)
	Linie C5 (30'-Takt)	
	Linie C6 (30'-Takt)	Linie C6 (60'-Takt)
	Linie C7 (30'-Takt)	Linie C7 (60'-Takt)
	Linie C8 (30'-Takt)	
	Linie C9 (30'-Takt)	
	Linie C10 (30'-Takt)	
	Linie C11 (30'-Takt)	
	Linie C12 (30'-Takt)	

Anlage 4
zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

	Linie G1 (60'-Takt)	
	Linie 269 (Schulfahrten) 1 x Hinfahrt gegen 08:00 Uhr 3x Rückfahrt gegen 13:00 Uhr	
Angebot an Samstagen		
	ca. 07:00 – ca. 17:00 Uhr	ca. 17:00 – ca. 21:00 Uhr
	Linie C1 (30'-Takt)	Linie C1 (60'-Takt)
	Linie C2 (30'-Takt)	Linie C2 (60'-Takt)
	Linie C3 (30'-Takt)	Linie C3 (60'-Takt)
	Linie C4 (30'-Takt)	Linie C4 (60'-Takt)
	Linie C5 (30'-Takt)	Linie C5 (60'-Takt)
	Linie C6 (30'-Takt)	Linie C6 (60'-Takt)
	Linie C7 (30'-Takt)	Linie C7 (60'-Takt)
	Linie C8 (30'-Takt)	Linie C8 (60'-Takt)
	Linie C9 (30'-Takt)	Linie C9 (60'-Takt)
	Linie C10 (30'-Takt)	Linie C10 (60'-Takt)
	Linie C11 (30'-Takt)	Linie C11 (60'-Takt)
	Linie C12 (30'-Takt)	Linie C12 (60'-Takt)
Angebot an Sonn- und Feiertagen		
ca. 10:00 – ca. 13:00 Uhr	ca. 13:00 – ca. 19:30 Uhr	
Vormittagssprinter A (120'-Takt)	Linie C1 (60'-Takt)	
Vormittagssprinter B (120'-Takt)	Linie C2 (60'-Takt)	
Vormittagssprinter C (120'-Takt)	Linie C3 (60'-Takt)	
Vormittagssprinter D (120'-Takt)	Linie C4 (60'-Takt)	
	Linie C5 (60'-Takt)	
Linie C6 (120'-Takt)	Linie C6 (60'-Takt)	
Linie C7 (120'-Takt)	Linie C7 (60'-Takt)	

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

	Linie C8 (60'-Takt)
	Linie C9 (60'-Takt)
	Linie C10 (60'-Takt)
	Linie C11 (60'-Takt)
	Linie C12 (60'-Takt)

An verkaufsoffenen Sonntagen, zu Stadtfesten und weiteren in der Tabelle 2 nicht abschließend aufgezählten Veranstaltungen sind für eine „ausreichende Verkehrsbedienung“ zusätzliche Bedienungsangebote erforderlich, die vom Aufgabenträger überblicksartig wie folgt festgelegt werden:

Tabelle 2: Bedienungsangebote zu Stadtfesten und an verkaufsoffenen Sonntagen o.ä.

Stadtfeste	Verkaufsoffene Sonntage
Zusätzliches Bedienungsangebot: <ul style="list-style-type: none"> • Halbstundentakt 	Zusätzliches Bedienungsangebot: <ul style="list-style-type: none"> • Ausdehnung der Bedienung bis 22:30 Uhr
Termine: <ul style="list-style-type: none"> • Emsfestival (Ende Juli) • Kinderflohmarkt (Ende August) • Straßenparty (drei Tage an einem Wochenende im September) • Weihnachtsmarkt (drei Adventswochenenden) 	Termine: <ul style="list-style-type: none"> • Rheine mobil. Ab in den Frühling! (Ende März) • Herbstkirmes (Ende Oktober) • BlackNight (i.S.v. Blackfriday) • Martinsmarkt (Wochenende Anfang November) • Nikolaussonntag (Anfang Dezember)

Darüber hinaus steht den Besuchern zur Rheiner Herbstkirmes im Zeitraum von 14:00 bis 22:00 Uhr der sogenannte Kirmespendel zur Verfügung. Dieser Busshuttle Service i.S.d. § 43 Nr. 3 PBefG verbindet die Veranstaltungsplätze (Elisabeth- und Emstorplatz) mit der Innenstadt (Rathaus-Borneplatz am ZOB). Das entsprechende Bedienungsangebot erfolgt nach Bedarf und kann den Einsatz von bis zu vier Standard-Linienbussen erfordern, wobei sich die Linienwege nach dem jeweiligen Sicherheitskonzept der Stadt richten.

Das Fahrplanangebot ist als Mindestangebot zu verstehen, von dem nach oben (d. h. mit zusätzlichen Fahrtangeboten) abgewichen werden darf. Lediglich jetzt nicht vorhersehbare Entwicklungen können ein Abweichen vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Fahrplan angegebenen Fahrten in der gesamten Laufzeit der Genehmigung für die Erfüllung des öffentlichen Verkehrsinteresses möglicherweise nicht mehr ausreichend sein werden. Der öDA enthält daher Änderungsrechte bzw. Fortschreibungsregelungen, um adäquat auf die veränderten Bedürfnisse reagieren zu können.

1.3. Verfügbarkeit des Fahrplanangebotes (Ausfallquote)

Die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Fahrplanangebotes ist die Basisleistung der VSR und steht im Zentrum der Kundenwahrnehmung. Als Anforderung wird festgelegt, dass alle hier definierten Bedienungen grundsätzlich durchzuführen sind. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen¹ mit nennenswertem Eingriff in das Liniennetz bzw. Fahrplanangebot sind die Ersatzverkehre gemäß der jeweiligen Ankündigung durchzuführen. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen² erfolgt die Sicherung des Betriebsablaufs durch Ersatzverkehre oder Anschlussmöglichkeiten.

Als Messkriterium der Verfügbarkeit wird die Differenz zwischen der gesamten Soll-Fahrplanleistung und der tatsächlichen Ist-Leistung betrachtet (Auswertung durch die VSR mit ihrem Rechnergestützten Betriebsleitsystem (RBL)). Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden. Die Ausfallquote wird auf eine Obergrenze von 1 % als Quartalswert festgelegt. Eine Fahrt gilt ab einer Verspätung von 20 Minuten als ausgefallen.

Die Ausfallquote und die Ausfälle (differenziert nach Art des Ausfalls) sind von der VSR im Qualitätsbericht zu dokumentieren.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.2.1 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

1.4. Pünktlichkeitsquote

Die Fahrten im Stadtbusverkehr sind pünktlich zu erbringen. Als pünktlich wird eine Verspätung bis maximal 3 Minuten sowie eine Verfrühung unter 1 Minute gewertet. Die Vorgaben zur Pünktlichkeit gelten ausdrücklich auch bei geplanten Abweichungen vom Regelfahrplan (z. B. Umleitungen), für die ein Fahrplan erstellt und kommuniziert wird.

Als Qualitätsziel wird für die aktuell vorhandene ÖPNV-Infrastruktur eine Pünktlichkeitsquote als Quartalswert über alle Linien von 90 % festgelegt. Nicht gewertet werden dazu Unpünktlichkeiten bedingt durch äußere Einflüsse (Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombendrohungen u. ä.).

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.2.2 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

1.5. Leistungsänderungen

Der öDA ist mit Anforderungen verbunden, wonach die VSR auf Anforderung der Stadt Rheine über das vorstehende beschriebene Mindestangebot hinausgehende zusätzliche Leistungen erbringen muss. Der öDA enthält Leistungsänderungsregelungen, wonach die Stadt Rheine von der VSR u. a. verlangen kann, das Verkehrsangebot innerhalb des im öDA bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und an das Nahverkehrskonzept der Stadt Rheine in seiner jeweils geltenden

¹ **Geplante Unterbrechungen** sind z. B. Baustellen oder Großveranstaltungen, bei denen Umleitungsinformationen mind. zwei Tage vor der Unterbrechung erstellt und veröffentlicht werden müssen. Die VSR ist für das Umleitungsmanagement verantwortlich.

² **Ungeplante Unterbrechungen** treten ohne bzw. mit geringer Vorwarnzeit ein (z. B. Fahrzeugausfall, nicht gemeldete Demonstration, Unfall, Notarzteinsatz im Fahrzeug). Diese Unterbrechungen können sowohl im oder außerhalb des Einflussbereiches der VSR liegen und erfordern keinen Ersatzfahrplan, jedoch ist eine entsprechende Kommunikation sicherzustellen.

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

Fassung und an Beschlüsse der zuständigen Behörde sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- und Klimaschutz) anzupassen.

Die Änderungsrechte beziehen sich insbesondere auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und auf Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (regulärer Linienbetrieb oder flexible Bedienungsformen) oder hinsichtlich weiterer Aspekte wie z. B. Fahrzeug- und anderer Qualitätsstandards ergeben. Demzufolge können sich die Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen. Die von der VSR zu erbringende Verkehrsmenge kann sich dabei reduzieren oder erweitern.

Die Modalitäten der Leistungsänderung nach § 132 Abs. 2 Satz 2 Nr. 1 GWB regelt § 3 des öDA.

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

2. Anforderungen für Beförderungsentgelt und Tarif-Standards / Verbundene Beförderungsentgelte

Nach § 2 Abs. 1 lit. d) ist der öDA mit der Anforderung verbunden, den Tarif der Tarifgemeinschaft Münsterland-Ruhr-Lippe GmbH (einschließlich des überregionalen Westfalentarifs) und des Deutschlandtickets i.S.d. § 9 Abs. 1 RegG, solange das Deutschlandticket Gegenstand des Westfalentarifs ist, in seiner jeweils gültigen Fassung anzuerkennen und anzuwenden.

Im Zusammenhang mit der Anerkennung und Anwendung des Deutschlandtickets hat die VSR insbesondere die Einhaltung der pflichtigen Vorgaben nach den jeweils geltenden Richtlinien des Landes Nordrhein-Westfalen sicherzustellen. Zum jetzigen Zeitpunkt ist dies die „Richtlinien über die Gewährung von Zuwendungen zum Ausgleich nicht gedeckter Ausgaben im öffentlichen Personennahverkehr im Zusammenhang mit dem Deutschlandticket im Jahr 2024 in Nordrhein-Westfalen (Richtlinien Zuwendungen Deutschlandticket ÖPNV NRW 2024) Runderlass des Ministeriums für Umwelt, Naturschutz und Verkehr - VII D 3 – 58.53.08-000006 - vom 30. November 2023.

Dies umfasst im Status quo insbesondere die Vorgaben nach den Ziffern 4 (Teilnahme an der bundesweit abgestimmten Einnahmenaufteilung), 6.3 (Daten- und Einnahmenmeldung), 6.4 (Verwendungsnachweis) Richtlinien Zuwendungen Deutschlandticket ÖPNV NRW 2024.

Die VSR wird von der Stadt entsprechend Ziffer 6.2 Richtlinien Zuwendungen Deutschlandticket ÖPNV NRW 2024 auch darauf hingewiesen, dass es sich bei den Angaben im Zusammenhang mit den hiernach weitergeleiteten Bundes-/Landesmitteln um subventionserhebliche Tatsachen im Sinne von § 264 StGB handelt und dass Subventionsbetrug nach dieser Vorschrift strafbar ist. Eine Doppelförderung ist ausgeschlossen.

Ferner sind die jeweils geltenden Beförderungsbedingungen der Tarifgemeinschaft Münsterland-Ruhr-Lippe GmbH anzuwenden.

Sowohl die geltenden Tarifbestimmungen als auch die Beförderungsbedingungen sind unter folgender Internetadresse abrufbar:

<https://www.westfalentarif.de/service/befoerederungsbedingungen-tarifbestimmungen>

Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und -bedingungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG.

Die VSR ist für das gesamte Schülerzeitkarten- und Abo-Ticket-Management zuständig.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.6 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

3. Fahrzeugausstattung

3.1. Stadtbuslinien

Für die Ausstattung der Fahrzeuge sind nachfolgende Mindestanforderungen zu erfüllen (Schulverkehrsfahrten siehe Ziffer 3.2):

- Standardlinienbus,
- Niederflurtechnik mit niveaugleichen Ein- und Ausstiegen ohne Stufen an mindestens zwei Türen sowie leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten gemäß den gesetzlichen Vorgaben im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinwüchsige geeignet),
- Fahrzeugalter max. 12 Jahre zum jeweiligen Einsatzzeitpunkt,
- digitale Haltestellen-Innenanzeigen (jeweils nächste Haltestelle und Verlauf) und digitale Haltestellenansage,
- digitale Außenanzeigen: Linien- und Zielanzeige vorne, Linien- und Streckenverlaufsanzeige rechts, Linienanzeige hinten und links,
- Vollklimatisierung,
- flexible Mehrzweckfläche/ Sondernutzungsfläche (mindestens 900 x 2.000 mm),
- bei Neuanschaffungen: mindestens zwei Rollstuhlplätze, Plätze für Kinderwagen und Fahrgäste mit Rollatoren,
- bei Neuanschaffung: Lackierung/ Folierung im Corporate-Design der Marke StadtBus
- klappbare Rollstuhlrampe an Tür 2,
- kontrastreiche Haltestangen,
- Polsterbestuhlung,
- EC (Girocard)-Kartenzahlungsgerät,
- USB-Ladevorrichtungen,
- WLAN-Infrastruktur.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.4.1 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

3.2. Fahrzeuge Schulverkehrsfahrten

Für die Ausstattung der Fahrzeuge auf den Schulverkehrsfahrten (Linie 269 und Verstärkerfahrten) gelten nachfolgende **Mindestanforderungen**:

- Standardlinienbus (ggf. Standardgelenklinienbus),
- Niederflurtechnik mit niveaugleichen Ein- und Ausstiegen ohne Stufen an mindestens zwei Türen sowie leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten gemäß den gesetzlichen Vorgaben im Türbereich (auch für Rollstuhlfahrer und Kleinwüchsige geeignet), Low-Entry-Busse sind zulässig,

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

- Fahrzeugalter max. 15 Jahre zum jeweiligen Einsatzzeitpunkt,
- digitale Haltestellen-Innenanzeigen (jeweils nächste Haltestelle und Verlauf) und digitale Haltestellenansage,
- digitale Außenanzeigen: Linien- und Zielanzeige vorne, Linien- und Streckenverlaufsanzeige rechts,
- flexible Mehrzweckfläche/ Sondernutzungsfläche,
- klappbare Rollstuhlrampe an Tür 2,
- kontrastreiche Haltestangen.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.4.2 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

3.3. Außengestaltung

Die Außengestaltung der Fahrzeuge erfolgt im etablierten Corporate-Design der Marke „Stadtbus Rheine“, Außenwerbung ist dabei lediglich am Fahrzeugheck erlaubt (zusätzliche Anzeigen sind auf den Innenbildschirmen möglich). Es sollen überwiegend regionale Werbeträger gewonnen werden. Dem Interesse der Stadt Rheine und deren Unternehmen widersprechende, konkurrierende Angebote sind dabei ausgeschlossen.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.4.2 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

3.4. Einhaltung der Clean-Vehicle-Directive (CVD)/ des Gesetzes über die Beschaffung sauberer Straßenfahrzeuge (SaubFahrzeugBeschG)

Nach § 6 Abs. 1 SaubFahrzeugBeschG müssen im maßgeblichen Referenzzeitraum von den zum Einsatz kommenden leichten Nutzfahrzeugen grundsätzlich mindestens 38,5 % saubere leichte Nutzfahrzeuge gemäß § 2 Nr. 4 SaubFahrzeugBeschG sein. Von den zum Einsatz kommenden schweren Nutzfahrzeugen müssen gemäß § 6 Abs. 2 Nr. 1 lit. b) SaubFahrzeugBeschG mindestens 45 % saubere schwere Nutzfahrzeuge gemäß § 2 Nr. 5 SaubFahrzeugBeschG, und davon gemäß § 6 Abs. 3 SaubFahrzeugBeschG mindestens die Hälfte emissionsfreie schwere Nutzfahrzeuge gemäß § 2 Nr. 6 SaubFahrzeugBeschG sein (vgl. Ziffer 3.6.1 des Nahverkehrskonzeptes der Stadt Rheine).

Zwischenzeitlich ist eine länderübergreifende Branchenvereinbarung i.S.d. § 5 SaubFahrzeugBeschG in Kraft getreten, der u.a. auch das Land Nordrhein-Westfalen und der Verband deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) angehören. Diese Branchenvereinbarung zielt darauf ab, die Einhaltung der erforderlichen Mindestbeschaffungsquoten auf der Ebene des jeweiligen Landes insgesamt oder im Verbund mit anderen Ländern sicherzustellen. Vor diesem Hintergrund beabsichtigt die Stadt Rheine, sich dieser Branchenvereinbarung und den damit verbundenen Meldeverfahren anzuschließen.

Unabhängig von dieser Entscheidung, bekennt sich die Stadt Rheine mittel- und langfristig zur Dekarbonisierung des Busverkehrs und strebt daher eine (sukzessive) Umstellung auf emissionsfreie Fahrzeuge an.

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

3.5. Übergangszeitraum

Sollte die Einhaltung der Vorgaben nach dem SaubFahrzeugBeschG nicht über einen Anschluss an die vorgenannte Branchenvereinbarung sichergestellt werden können und kommt es dann im Hinblick auf die nach dem SaubFahrzeugBeschG zu beschaffenden Fahrzeuge zu unverschuldeten Verzögerungen bei der Beschaffung und Lieferung, wird ein Übergangszeitraum von bis zu 24 Monaten gewährt, in dem andere Fahrzeuge eingesetzt werden können. Diese müssen mindestens die unter Ziffer 3.1 - 3.3 definierten Anforderungen erfüllen.

3.6. Fahrzeugzustand und -reinigung

Für den Zustand der Fahrzeuge und deren Reinigung werden folgende Anforderungen definiert:

- Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge innen und außen in einem optisch sauberen Zustand sein. Neben den für die technische und verkehrliche Sicherheit relevanten Einrichtungen müssen alle fahrgastrelevanten Ausstattungselemente funktionstüchtig sein.
- Gravierende Verunreinigungen, Vandalismusschäden und großflächige Schmierereien im Fahrzeuginnenraum sind während der Verkehrsdurchführung möglichst umgehend, sonst bei nächstmöglicher Gelegenheit zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.5.3 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

4. Fahrpersonal

4.1. Fähigkeiten

Von der VSR sind grundsätzlich nur umfassend entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ausgebildete und von ihm für den Einsatz im Stadtbusverkehr Rheine spezifisch geschulte Fahrer einzusetzen. Es ist vorrangig Stammpersonal³ einzusetzen, welches mindestens 80% seiner Arbeitszeit im Stadtverkehr Rheine eingesetzt wird.

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind dabei zu gewährleisten:

- Das Fahrpersonal hat eine einheitliche, branchenübliche Unternehmenskleidung zu tragen. Zu gewährleisten ist ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild der mit Kundenkontakt tätigen Mitarbeiter.
- Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache sicher in Wort und Schrift beherrschen. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen.
- Die Fahrer haben sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern umfassend freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten.
- Das Fahrpersonal hat besondere Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.
- Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können.
- Das Fahrpersonal hat zum Betriebsstart und durchgängig in der Laufzeit der Genehmigung über umfassende Orts- und Verkehrskennnisse zu verfügen, um ständig eine sehr hohe Qualität der Verkehrsdurchführung (auch im Falle von Störsituationen) und in der Kundenberatung als Ansprechpartner für den Fahrgast gewährleisten zu können.

Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann.

Die VSR hat mit dem Genehmigungsantrag ein realisierungsfähiges und zielführendes Konzept zur Vorbereitung der Betriebsaufnahme mit Fahrerschulungen, Fahrereinweisungen und Probefahrungen vorzulegen. Weiterhin hat sie darzulegen, wie im laufenden Betrieb und bei Neueinstellungen lückenlos die geforderte Qualität der Orts- und Verkehrskennnisse sichergestellt wird. Der Aufgabenträger erhält von der VSR das Recht, die Qualität der Orts- und Verkehrskennnisse personalbezogen zu überprüfen.

³ Stammpersonal: festangestellte Personale, sowohl in Teilzeit als auch Vollzeit, befristet und unbefristet.

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.3.1 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

4.2. Fahrerschulungen

In der Verantwortung der VSR liegt die regelmäßige Einweisung und Schulung des Fahrpersonals zur Sicherung der Qualitätsvorgaben und zur hochwertigen Durchführung des Stadtbusverkehrs. Das Fahrpersonal ist unverzüglich umfassend über Änderungen (Fahrprogramm, Tarife, Vertrieb usw.) zu unterrichten.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.3.2 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

5. Anforderungen an die Verkehrsdurchführung

5.1. Betriebshof und Leitstelle

Die VSR hat wegen der besonderen Anforderungen, die mit der Durchführung eines hochwertigen Stadtverkehrs in Rheine verbunden sind, einen Betriebshof im Nahbereich (max. 80 km Luftlinienentfernung vom Bustreff) zu führen.

Auf dem Betriebshof sind ausreichend Räumlichkeiten und Flächen für

- die Anlagen für die Routinewartung der Fahrzeuge,
- die Sozialräume für das Fahrpersonal,
- das Büro des verantwortlichen Ansprechpartners (siehe Nr. 6.2 dieser Leistungsbeschreibung) und vorzuhalten.

Die VSR hat eine Leitstelle einzurichten und zu betreiben, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

An diese Leitstelle bestehen folgende Anforderungen:

- Besetzung während der Betriebszeiten der Linien (inkl. 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt zur Überwachung der täglichen Betriebsvorbereitung); in Zeiten mit geringer Nachfrage (abends, samstags und/ oder sonntags) kann eine Rufbereitschaft eines Leitstellen-Mitarbeiters, der innerhalb von 30 Minuten reagieren kann
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes,
- Entscheidungen zur Anschlussicherung im Verspätungsfall,
- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Durchführung der Verkehrsüberwachung,
- Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen usw.,
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen städtischen Ämtern.

Mindestens ein Leitstellenmitarbeiter soll eine Verkehrsmeisterausbildung besitzen (siehe unten „Fahrdienstleiter“). Die Leitstellenmitarbeiter müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ sicher beherrschen und über umfassende Kenntnisse zur Bedienung des Kommunikationssystems verfügen. Die Mitarbeiter müssen weiterhin fundierte Betriebs- und Netzkenntnisse besitzen.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.5.1 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

5.2. Verantwortliche Ansprechpartner auf Seiten der VSR

Am Ort des Betriebshofes ist ein Verkehrsleiter oder eine Person mit vergleichbaren Fach-, Entscheidungs- und Handlungskompetenzen zu bestellen (nachfolgend „Ansprechpartner“), sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

Bei gravierenden Störungen und in Notsituationen soll dieser Ansprechpartner oder ein anderer entscheidungs- und handlungsbefugter Mitarbeiter der VSR zu den üblichen Bürozeiten unmittelbar vor Ort für den Aufgabenträger persönlich verfügbar sein. Der Ansprechpartner darf deshalb nicht planmäßig als Disponent in der Leitstelle eingesetzt werden.

Zusätzlich soll die VSR im Stadtverkehr Rheine in der Haupt- und Normalverkehrszeit permanent einen Verkehrsmeister als Fahrdienstleiter in der Betriebsleitstelle einsetzen. Der Fahrdienstleiter ist für die Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Vorschriften sowie für die Qualitätssicherung der Verkehrsdurchführung verantwortlich.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.5.2 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

5.3. Rechnergestütztes Betriebsleitsystem

Zur Effektivitätssteigerung der Betriebsdurchführung (u. a. Pünktlichkeit der Fahrten und Anschlussicherung) sowie zur Datenbereitstellung für Echtzeit-Fahrgastinformationen hat die VSR ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) zu betreiben.

Das RBL-System muss folgende Funktionen erfüllen:

- Ansteuerung der LSA im Stadtgebiet,
- betriebliche Kommunikation mit der Betriebsleitstelle und zwischen den Fahrzeugen,
- Ansteuerung der Dynamischen Fahrgastinformationssysteme (DFI) am Bustreff,
- Auswertung der Pünktlichkeitsquote und der Ausfallquote für das Qualitätsmanagementsystem.

Die Stadt Rheine ermöglicht der VSR die Beteiligung am vorhandenen Verkehrsmanagementsystem zur Steuerung der LSA. Die VSR ist für die Qualitätsüberwachung der LSA-Ansteuerung und die Abstimmungen mit der Stadt Rheine verantwortlich. Es hat dazu einen Ansprechpartner vor Ort zu benennen.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.5.4 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

5.4. Verspätungs- und Störfallmanagement

Die VSR sorgt für die Fahrplaneinhaltung und hat einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten. Es hat bei Ausfällen von Bussen unverzüglich, spätestens nach 15 Minuten, Ersatzbusse ab Bustreff zur nächsten fahrplanmäßigen Fahrt einzusetzen. Dies gilt auch, wenn die Verspätung bzw.

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

der Fahrzeugausfall nicht von der VSR zu vertreten ist.⁴ Auf Überlastungen ist innerhalb von 15 Minuten durch dispositive Maßnahmen oder Verstärkereinsatz zu reagieren.

Bei umfassenderen, absehbar längeren Störungen sind unverzüglich Ersatzverkehre einzurichten. Die Fahrgäste sind unmittelbar mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (im Bus, am Bustreff mit der DFI, im Internet). Bei absehbaren Störungen über mehrere Stunden soll die Information auch über Print- und Radiomedien bzw. soziale Medien erfolgen. Die VSR hat im Störfall auf alternative Verbindungen im Regionalbusverkehr und im Bahnverkehr hinzuweisen.

Bei Umsteigen im Stadtverkehr ist im Falle einer Verspätung eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste im Rendezvous-Prinzip herbeizuführen. Mit den Verkehrsunternehmen anderer Buslinien sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle herbeizuführen.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.5.5 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

5.5. Umleitungsmanagement

Die VSR ist für das Umleitungsmanagement im Falle von Baustellen, Veranstaltungen oder anderen Straßensperrungen auf den Linienwegen zuständig. Erforderlich ist dazu eine aktive Abstimmung mit den Straßenbaulastträgern.

Die VSR hat dazu Umleitungsinformationen sowie bei längeren Maßnahmen von über vier Wochen auch Ersatzfahrpläne zu erstellen. Die Fahrgäste sind rechtzeitig, bis mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses in geeigneter Form zu informieren (Fahrplanaushang an den betroffenen Haltestellen, Fahrpläne auf der Internetseite, Presseinformation, Newsletter).

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.5.6 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

⁴ Bei extremen Verhältnissen, wie Glatteis, unvorhergesehenem Wintereinbruch, Sturmböen, unvorhersehbaren gravierenden Verkehrsstaus, verspätungsrelevanten Tagesbaustellen usw. gelten diese Vorgaben eingeschränkt.

6. Kundenservice und Fahrgastinformation

6.1. Kundenzentrum

Die VSR hat ein eigenes Kundenzentrum vor Ort in Rheine in unmittelbarer Nähe zum Bustreff tagsüber zu den branchenüblichen Öffnungszeiten zu betreiben.

Das Servicepersonal im Kundenzentrum muss kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen sowie eine hohe Dienstleistungsbereitschaft ausstrahlen. Das sichere Beherrschen der deutschen Sprache mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ ist dazu unverzichtbar. Weiterhin ist sicherzustellen, dass die Mitarbeiter regelmäßig oder anlassbezogen bzgl. betrieblicher und verkehrlicher Themen sowie der Kundenorientierung geschult werden.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.7.1 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

6.2. Fahrgastinformation und Kundenkommunikation

Die Maßnahmen im Bereich der Fahrgastinformation und der Kundenkommunikation, inkl. der Erstellung der Fahrplanaushänge an den Haltestellen sowie der Erstellung und Herausgabe von Fahrplanmedien, werden von der VSR entwickelt, koordiniert und durchgeführt.

Die VSR betreibt eine barrierefreie Internetseite mit Fahrgastinformationen und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen. Dazu gehört auch ein zeitnahe Einpflegen von Verkehrsmeldungen in einen Ticker. Die Internetseite der VSR ist mit einer Präsenz der VSR in den sozialen Medien zu ergänzen.

Über permanente Angebotsanpassungen, temporäre Angebotsveränderungen (z. B. in Folge von Baustellen oder anderen Einschränkungen) oder Sonderverkehre sind die Fahrgäste von der VSR rechtzeitig über die örtliche Presse zu informieren. Im Falle von geplanten oder kurzfristigen Angebotsveränderungen ist eine unverzügliche Information der Fahrgäste über verschiedene Informationskanäle, insbesondere Printmedien, Internet, App und Handzettel o. Ä. in den Fahrzeugen, sicherzustellen.

Die VSR hat während der Betriebszeiten die technische Erreichbarkeit und personelle Besetzung eines Info-Telefons zu gewährleisten. Das Personal hat über eine hohe Dienstleistungsbereitschaft, ausgeprägte Freundlichkeit und hohe Beratungskompetenz sowie deutsche Sprachkenntnisse mit „fachkundigen Sprachkenntnissen“ zu verfügen.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.7.2 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

6.3. Fahrgastinformationen an Haltestellen

Die VSR ist für die Pflege und Wartung der Haltestelleneinrichtung in Form von Mast, Schild, Fahrplaninformationen sowie den Austausch der Fahrgastinformationen verantwortlich.

Für die Informationen in den Aushangkästen an Bushaltestellen sind die folgenden Inhalte vorzusehen:

- Liniennummer,
- Richtungsangabe,

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

- haltestellenbezogener Abfahrtsplan,
- Perlschnur mit einzelnen Haltestellen,
- ggf. Hinweis auf länger andauernde oder „geplante“ Betriebsstörungen,
- schematischer Linienplan (an zentralen Haltestellen),
- Tarifinformationen (an zentralen Haltestellen),
- Service-Hinweise (Telefonnummern, Internet).

Der Aushang ist unter dem Gesichtspunkt der Barrierefreiheit in einer Höhe von etwa 1,30 m von der Gehwegoberfläche anzubringen. Die Aushänge sind so zu gestalten, dass die Informationen durch entsprechend große und kontrastreiche Schriftzeichen und verständliche Symbole auch für Sehbehinderte grundsätzlich erkennbar sind. Die Fahrpläne sind so anzubringen (soweit von der VSR nicht beeinflussbare Randbedingungen dies nicht verhindern), dass diese in der jeweiligen Vor-Ort-Situation optimal beleuchtet sind.

Zum Fahrplanwechsel ist von der VSR an den von ihm bedienten Haltestellen der Austausch der gesamten Fahrgastinformationen rechtzeitig, aber dennoch zeitnah vor dem Fahrplanwechsel sicherzustellen.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.7.3 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

6.4. Dynamische Fahrgastinformation

Die VSR hat zwingend den Betrieb der von der Stadt Rheine bereitgestellten „Dynamischer Fahrgastinformations-Anlage“ (DFI) am Bustreff mit Echtzeitdaten zu gewährleisten. Das Gleiche gilt für alle weiteren, im Rahmen von Haltestellenausbaumaßnahmen installierten DFI-Anlagen.

Vgl. hierzu im Übrigen Ziffer 7.7.4 des Nahverkehrskonzepts der Stadt Rheine.

Anlage 4

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

7. ÖPNV-Tariftreue

Die VSR verpflichtet sich die Regelungen des Tariftreue- und Vergabegesetz Nordrhein-Westfalen vom 30. März 2018 (TVgG NRW) in der jeweils gültigen Fassung und auf dieser Grundlage erlassene Rechtsverordnungen anzuwenden (vgl. § 2 Abs. 3 des öDA).

Die VSR wird verpflichtet, den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in seinem Unternehmen bei der Ausführung der hier gegenständlichen Verkehrsleistungen mindestens ein Entgelt entsprechend eines aus der Liste der repräsentativen Tarifverträge ausgewählten Tarifvertrages unter den dort jeweils vorgesehenen Bedingungen zu zahlen und während der Ausführungslaufzeit Änderungen des jeweiligen Tarifvertrages nachzuvollziehen.

Die Liste der repräsentativen Tarifverträge des öffentlichen Personenverkehrs nach § 2 Abs. 2 TVgG NRW können auf folgender Internetseite abgerufen werden:

<https://www.tarifregister.nrw.de/tarifinformationen/Repraesentative-Tarifvertraege-im-OePNV>

PBefG-Genehmigungen

Der VSR werden die Genehmigungen für die folgenden Linien erteilt:

Stadtbuslinien

- Linie C1: Bustreff – Kümpersdorf
- Linie C2: Bustreff – Schotthock
- Linie C3: Bustreff – Altenrheine
- Linie C4: Bustreff – Marienkirche
- Linie C5: Bustreff – Eschendorf
- Linie C6: Bustreff – Elte/ Mesum
- Linie C7: Bustreff – Hauenhorst/ Mesum
- Linie C8: Bustreff – Waldhügel
- Linie C9: Bustreff – Dutum
- Linie C10: Bustreff – Wadelheim
- Linie C11: Bustreff – Königsesch
- Linie C12: Bustreff – Saline/ Naturzoo
- Linie 269: Rheine, Tacke-Siedlung – Konradschule

G-Linie

- Linie G1: Bustreff – Gewerbegebiet Nord

Sprinterlinien (Vormittagsprinter, Abendsprinter)

- Linie A: Altenrheine – Bustreff
- Linie B: Eschendorf – Bustreff
- Linie C: Dutum – Bustreff
- Linie D: Königsesch – Bustreff

Sonderlinienverkehre (§ 43 PBefG)

Anlage 5

zum öDA der Stadt Rheine an die VSR

- Kirmespendel: Rheine, Abzw. Lindenstraße – Rheine, Abzw. Bäckerstraße